

بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ وَبِالْمَعْرِفَةِ وَالْحَقِّ

مهارت های تلفنی

یک جیب پر از رهنمود و تکنیک هایی در
مورد چگونگی سود بردن از طریق تبدیل
شدن به یک "ابرقاربر" تلفنی

محمد بن عبد الله بن دین



انتشارات نظری

سرشناسه : ریچاردز ، مری
 عنوان و نام پدیدآور : مهارت های تلفنی؛ یک جیب پر از رهنمود و تکنیک هایی در مورد چگونگی سود
 بردن از طریق تبدیل شدن به یک "ابر_کاربر" تلفنی / محمدسعید قوت دین
 مشخصات نشر : تهران: انتشارات نظری ۱۳۹۶
 مشخصات ظاهری : ۸۰ ص
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۲۸۹-۸۶۴-۷
 وضعیت فهرستنویسی : فیا
 یادداشت : the telephone skills pocketbook, 2nd ed, ۲۰۰۷
 موضوع : تلفن در کسب و کار - آداب تلفن کردن - ارتباط در مدیریت
 شناسه یه : قوت دین ، محمدسعید - ۱۳۵۵
 رده بند: نگره : HE۸۷۳۶ / ۹م۹ ۱۳۹۶
 ردی دی : ۶۵۸۷۴۵۲
 شماره ثبتی ملی : ۴۹۸۶۵۵۸۰

نام کتاب : مهارت های تلفنی، یک جیب پر از رهنمود و تکنیک هایی در
 مورد چگونگی سود بردن از طریق تبدیل شدن به یک "ابر_کاربر" تلفنی
 مترجم : محمدسعید قوت دین
 نوبت چاپ : اول - ۱۳۹۷
 شمارگان : ۵۰۰

« کلیه حقوق مادی ، چاپ و نشر مخصوص و محفوظ نشر می باشد »

دفتر مرکزی : تهران، خیابان ولی عصر (عج) ، خیابان سید جمال الدین
 اسدآبادی (یوسف آباد) ، نبش خیابان فتحی شقاقی، جنب بانک انصار

پلاک ۳۲، طبقه ۲، واحد ۱۷

E-mail: nazaribook@yahoo.com

www.nashrenazari.com

تلفن : ۸۸۱۰۲۷۷۵

همراه : ۰۹۱۹۰۱۲۹۴۵۵



انتشارات نظری

قیمت : ۸۰۰۰۰۰

مندرجات

۹.....	مقدمه
۱۰.....	اجزای اصل، سبب، شمار (تجارت)
۱۰.....	اصلی یا معمولی
۱۱.....	یک دارایی تجاری
۱۱.....	نقطه ضعف تجاری
۱۲.....	ارتباط شما با تلفن
۱۳.....	آیا شما همیشه یک ابر کاربر هستید؟
۱۴.....	یا گاهی یک کاربر عادی هستید؟
۱۴.....	مهارت های تلفنی تان را مورد توجه قرار دهید
۱۶.....	ابر کاربر در برابر کاربر عادی
۱۷.....	شما بعنوان کسی که ارتباط برقرار می کند
۱۷.....	آشنا به نظر میاید؟
۱۸.....	اصول
۲۲.....	شیوه
۲۹.....	شما بعنوان طرف تماس تماس گیرنده
۳۰.....	۱۰ راه برای اینکه تماس گیرنده تان تجربه بدی از شما داشته باشد
۳۱.....	بدانید تماس گیرنده چه می خواهد
۳۱.....	تماس گیرنده ها خواهان C.A.S.H هستند

۳۲	 ۱۰ راه برای اینکه تماس گیرنده تجربه خوبی با شما داشته باشد
۳۳	 از انتظاراتشان فراتر روید
۳۳	 پاسخ به تلفن
۳۴	 اعلام حضور خود
۳۶	 استفاده از سیستم پاسخ دهی
۳۶	 پاسخ دادن تماس دیگران
۳۷	 پیغام گرفتن
۳۸	 وقتی تماس برای شما نیست
۳۹	 وصل کردن تماس - مرحله ۱
۳۹	 وصل کردن تماس - مرحله ۲
۴۰	 قطع شدن
۴۱	 اولین / آخرین تأثیرات پابرجا هستند
۴۱	 دریافت تماس گرفتن با شما چگونه است
۴۲	 یافتن شماره شما
۴۲	 متشاکیان را به مشتریان وفادار تبدیل کنید
۴۳	 دریافت یک شکایت
۴۴	 دریافت شکایت
۴۵	 مدیریت پرخاشگری و بی ادبی
۴۶	 پرس و جو و کند و کاو
۴۶	 مشتریان داخلی
۴۷	 شما بعنوان یک تماس گیرنده
۴۷	 مشکلاتی که ممکن است داشته باشید
۴۸	 تماس گرفتن
۴۸	 تماس گرفتن
۵۰	 سخن گفتن روی ماشین پیغام گیر

۵۰	 دستیابی به افراد
۵۱	 اگر در دسترس نبودند
۵۱	 نگه داشتن گوشی
۵۲	 کسب اطلاعات
۵۲	 رسیدن به آنچه می خواهید
۵۳	 شکایت کردن
۵۴	 مذاکره کردن
۵۵	 برقراری تماس تلفنی بین المللی
۵۵	 شما بهران را دیده اید؟ رابطه دوستانه
۵۶	 ده راه آسان برای اینکه کسی را از خود بیزار کنید
۵۶	 رابطه دوستانه = نتایج
۵۷	 استفاده از رابطه دوستانه
۵۸	 راه های ساخت رابطه ای دوستانه
۵۹	 گفتن "متشکرم"
۵۹	 استمرار
۶۰	 شما بعنوان یک ابر کاربر
۶۰	 سوگند ابر کاربر
۷۷	 انتخاب با شما است
۷۸	 در مورد نویسنده

مقدمه

تلفن



در سال ۱۸۷۶ الکساندر گراهام بل تلفن را اختراع کرد و به ثبت رساند. حدود ۱۰۰ سال بعد تلفن هنوز در حال تحول یافتن و کامل شدن است و همچنان روش‌های ارتباط ما را متحول می‌سازد. "tele" از واژه یونانی "afar" به معنای "دور"، "فون" ("phone") از واژه یونانی به معنای "صدا، آوا"